





UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN – UNP

**INFORME PQR'S JUNIO 2015
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO**

BOGOTÁ D.C

	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

1. PROPÓSITO

Presentar un informe consolidado de la gestión realizada sobre las PQR'S allegadas a la Unidad Nacional de Protección.

2. ALCANCE

El presente informe hace una relación completa del análisis y gestión por parte de las Subdirecciones y dependencias de la Unidad Nacional de Protección que tiene como fin proporcionar respuesta formal a las solicitudes correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los beneficiarios o ciudadanos.

3. ESTADO CONSOLIDADO DE PQR'S POR DEPENDENCIAS

3.1 DIRECCIÓN GENERAL

DIRECCION GENERAL						
JUNIO	DERECHO PETICION	SUGERENCIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	63	0	7	5	9	84
TRAMITADOS	63	0	7	5	0	75



INFORME CONSOLIDADO

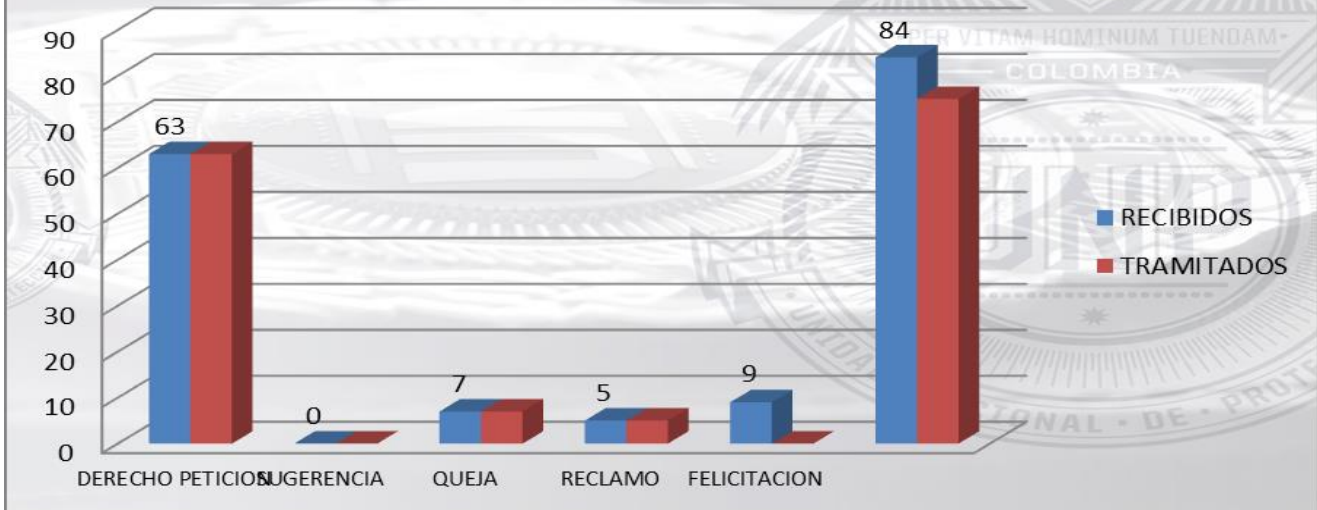
JUNIO 2015

GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN





DIRECCION GENERAL



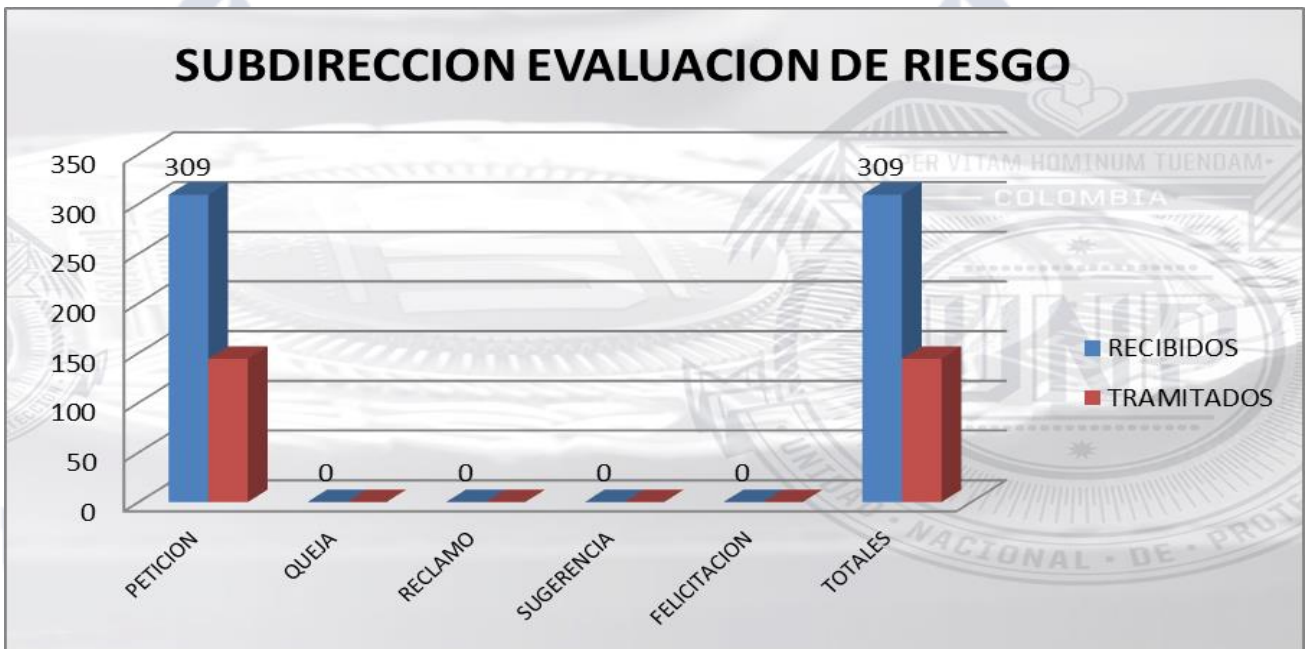
Se evidencia que las PQRS recibidas en Dirección General se dieron respuesta por parte de esa dependencia a 63, fueron re direccionadas a otras dependencias por que no se consideraron competencia de Dirección.





	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.2 SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBDIRECCIÓN EVALUACIÓN DE RIESGO						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	309	0	0	0	0	309
TRAMITADOS	144	0	0	0	0	144



Según el reporte de Subdirección Evaluación del Riesgo informan que están pendientes por responder y en gestión 165 PQRS debido a la espera de insumos, respuesta de analistas, verificación de datos, fechas, entre otros.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.3 GRUPO DE CONTRATACIÓN

GRUPO DE CONTRATACIÓN						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	4	0	0	0	0	4
TRAMITADOS	4	0	0	0	0	4

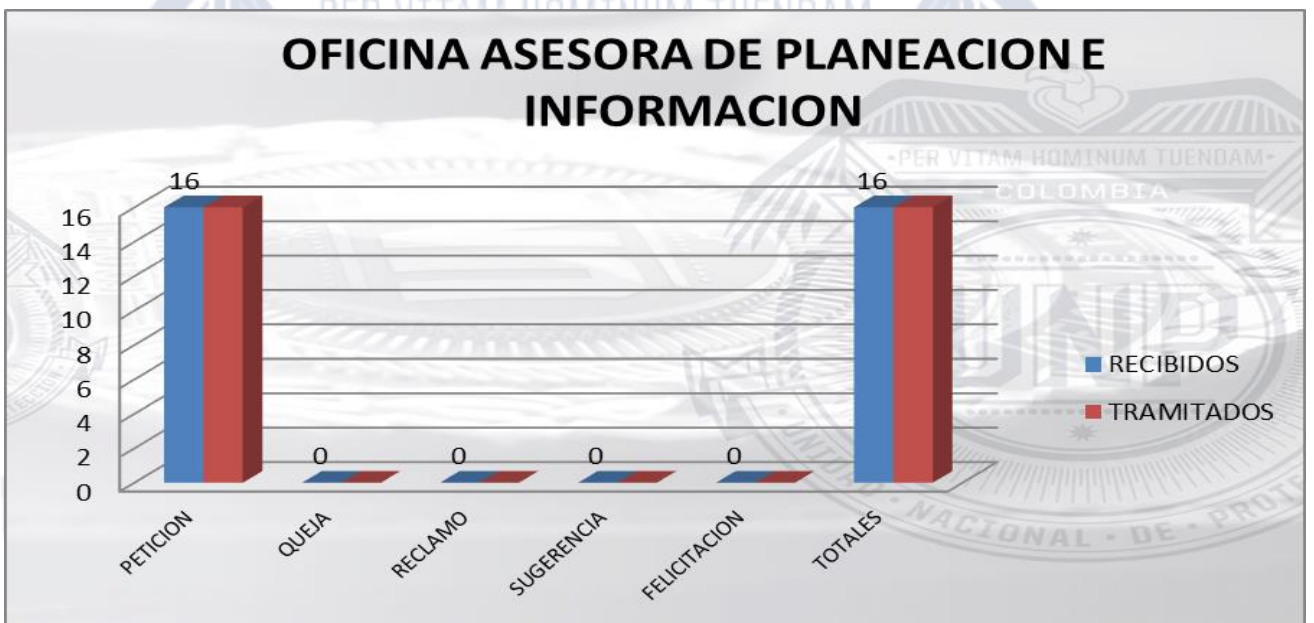


Se evidencia que el Grupo de Contratación reporta una efectividad del 100% en el trámite de PQRS.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.4 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN E INFORMACIÓN						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	16	0	0	0	0	16
TRAMITADOS	16	0	0	0	0	16

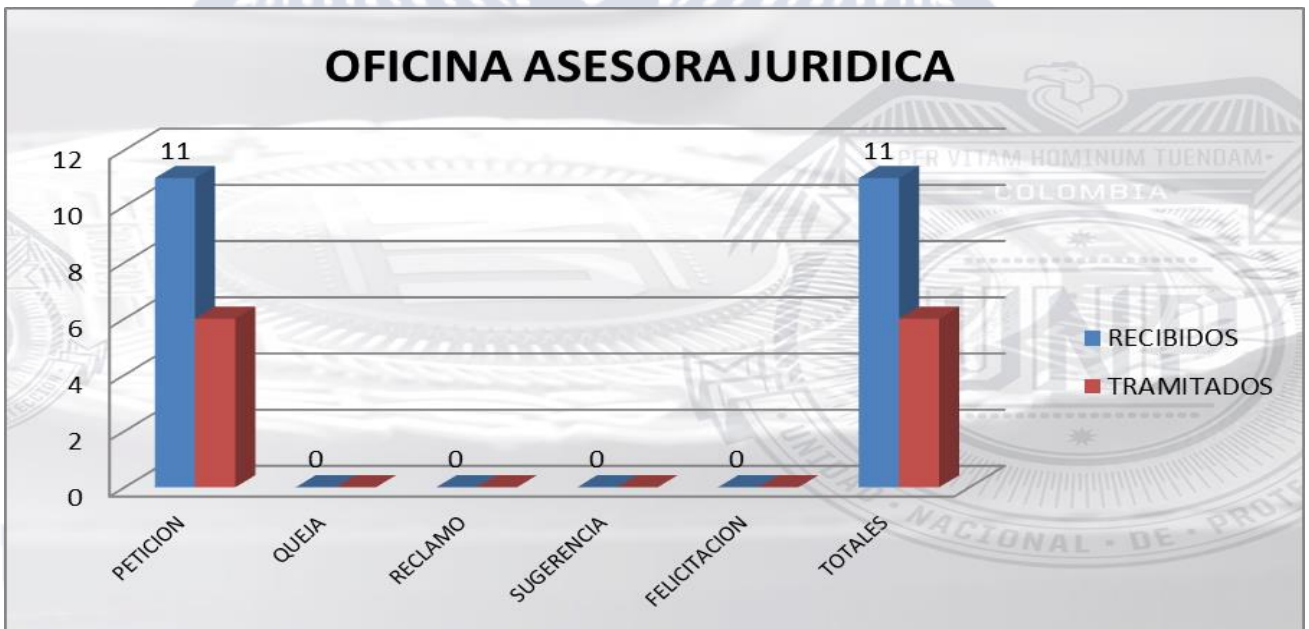


La Oficina Asesora de Planeación e información se evidencia una efectividad del 100% en el manejo de PQRS.

	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	



3.5 OFICINA ASESORA JURÍDICA

OFICINA ASESORA JURÍDICA						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	11	0	0	0	0	11
TRAMITADOS	6	0	0	0	0	6



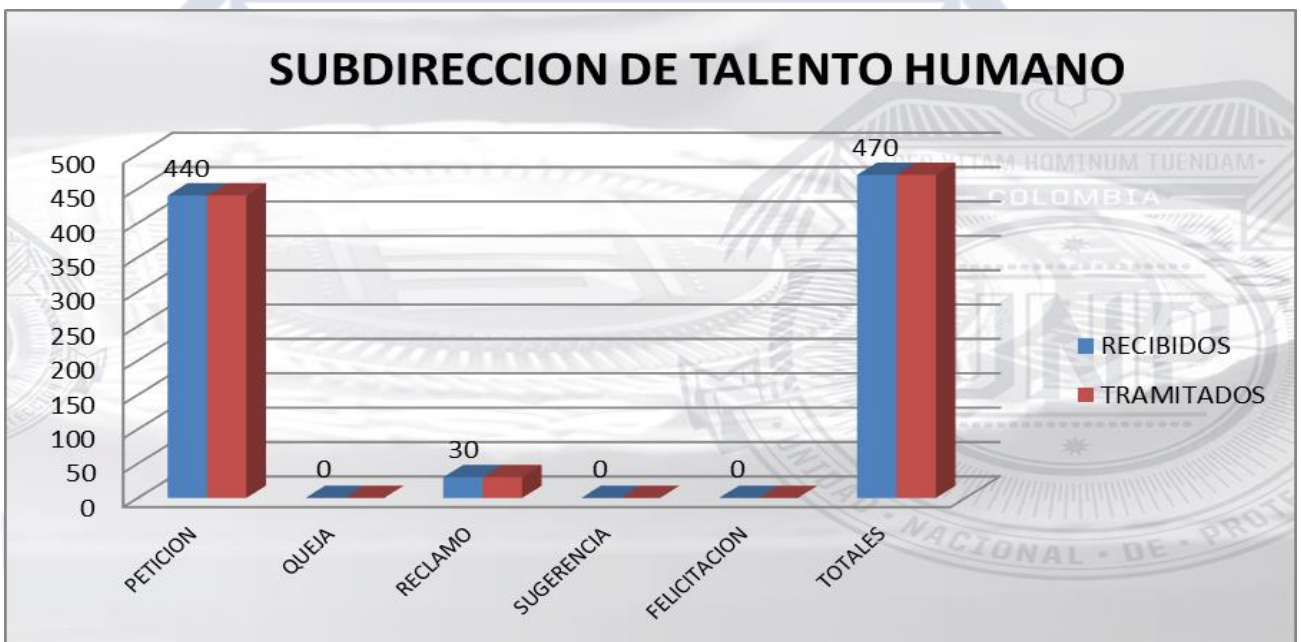
Se evidencia que de las 11 PQRS recibidas 5 están en términos, de las cuales 2 son peticiones y 3 requerimientos. Se han dado respuesta a 6 PQRS.

Es importante resaltar que aquellos requerimientos que son transferidos por radicación a Jurídica, son verificados de acuerdo a la naturaleza del mismo y de acuerdo a lo anterior se asigna a quien corresponda.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.6 SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

SUBDIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	440	0	30	3	0	473
TRAMITADOS	440	0	30	3	0	473

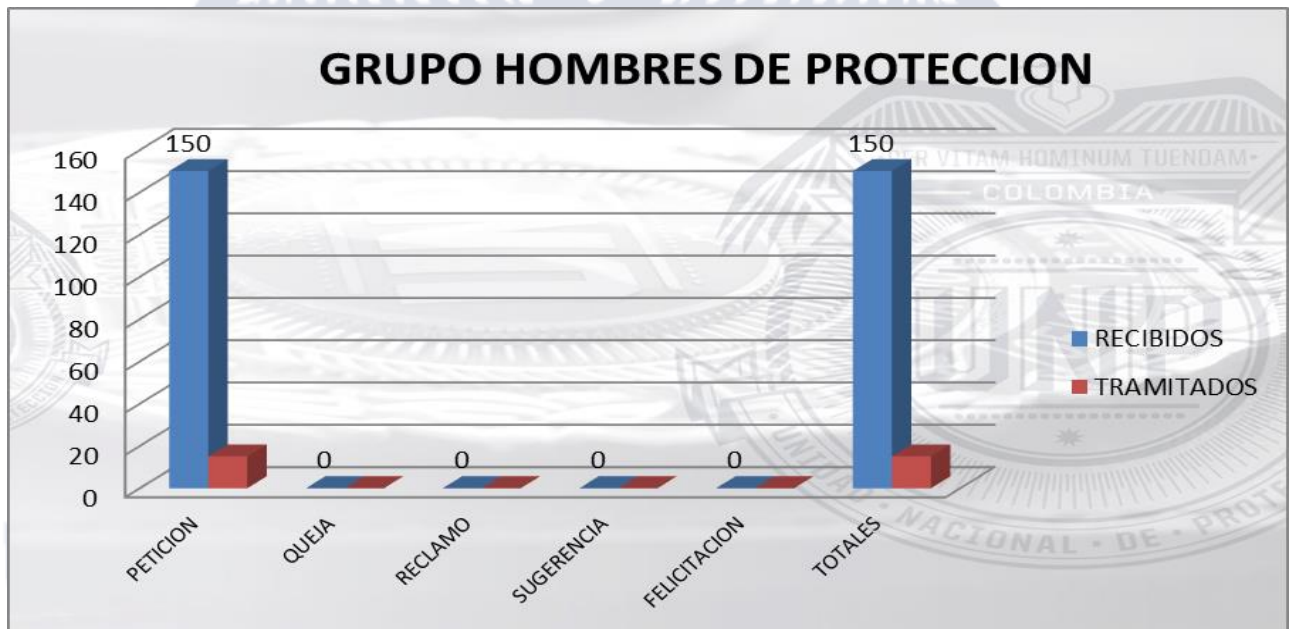


La Subdirección de Talento Humano reporta una efectividad del 100% en el manejo de PQRs allegadas a esa dependencia.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.7 HOMBRES PROTECCIÓN

HOMBRES PROTECCION						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	150	0	0	0	0	150
TRAMITADOS	15	0	0	0	0	15

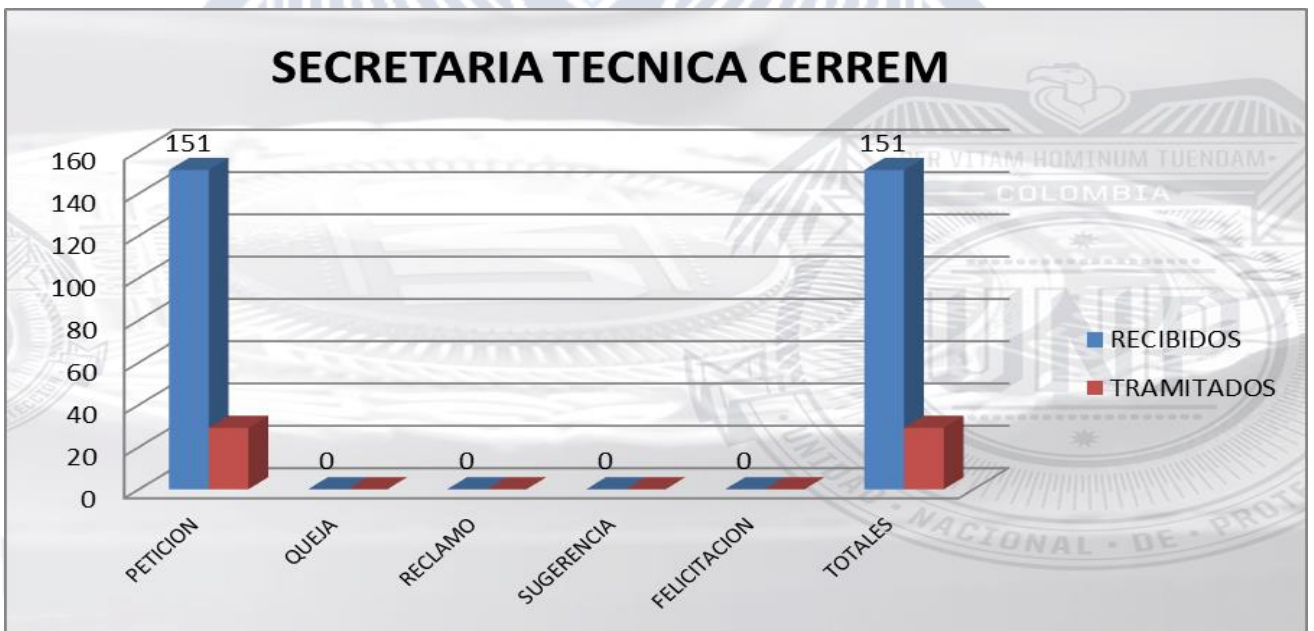


Según reporte del Grupo Hombres de Protección algunos oficios se encuentran en estudio y a la espera de respuesta de otras dependencias.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.7 SECRETARÍA TÉCNICA CERREM

SECRETARÍA TÉCNICA CERREM						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	151	0	0	0	0	151
TRAMITADOS	29	0	0	0	0	29

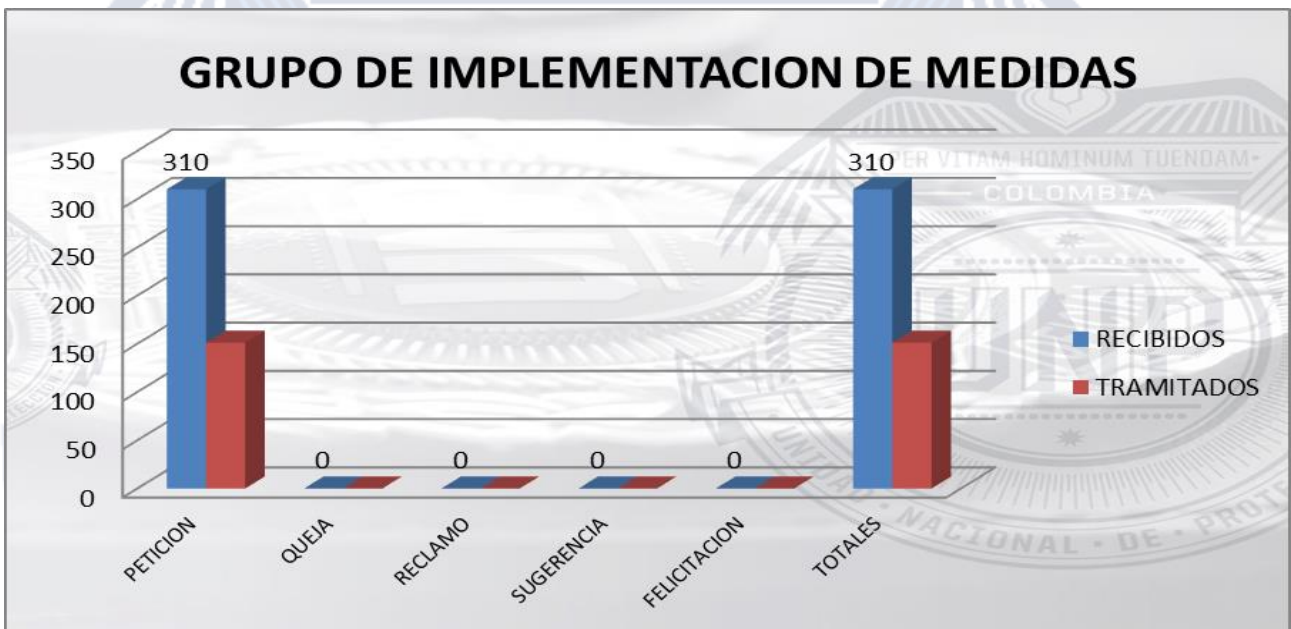


En el reporte presentado por parte de la Secretaria Técnica Cerrem, informa que las 122 PQRS restantes, no se le han dado el trámite correspondiente debido a la falta de personal al interior de este Grupo para atender dichos requerimientos.



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.8 GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS

GRUPO DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	310	0	0	0	0	310
TRAMITADOS	154	0	0	0	0	154

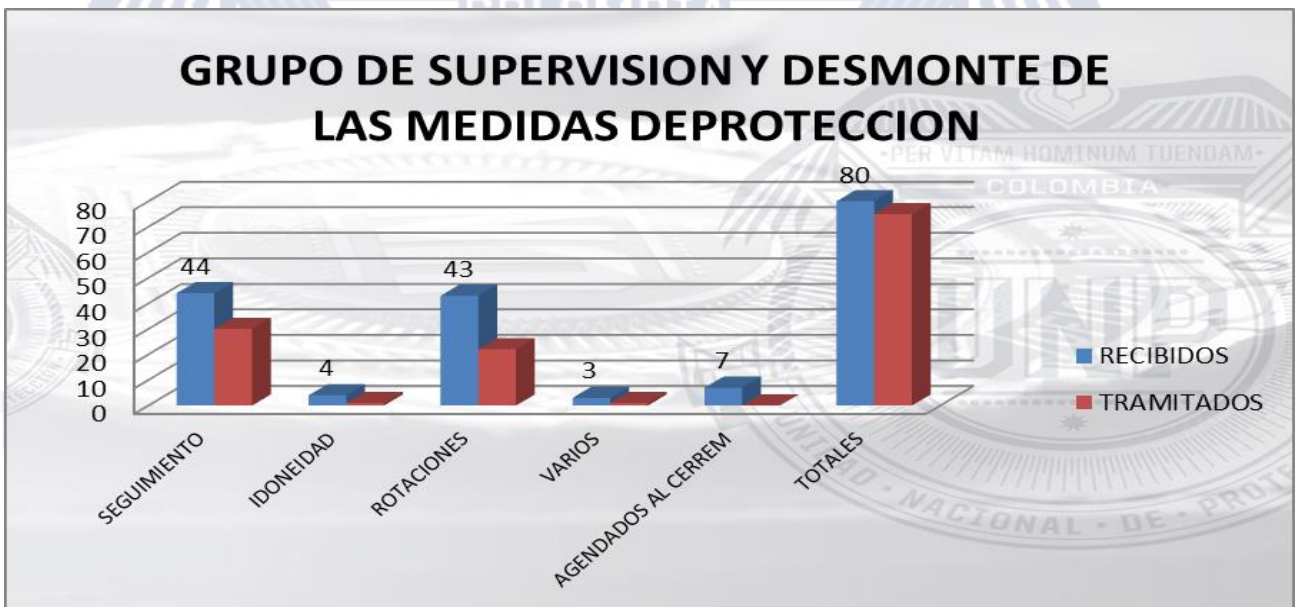




Se evidencia que en la Coordinación de Implementación de Medidas se atienden PQRS del mes de Junio y PQRS que se contestan conjuntamente con los novecientos doce (912) que se encontraban atrasados y represados.

	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.9 GRUPO DE SEGUIMIENTO Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN

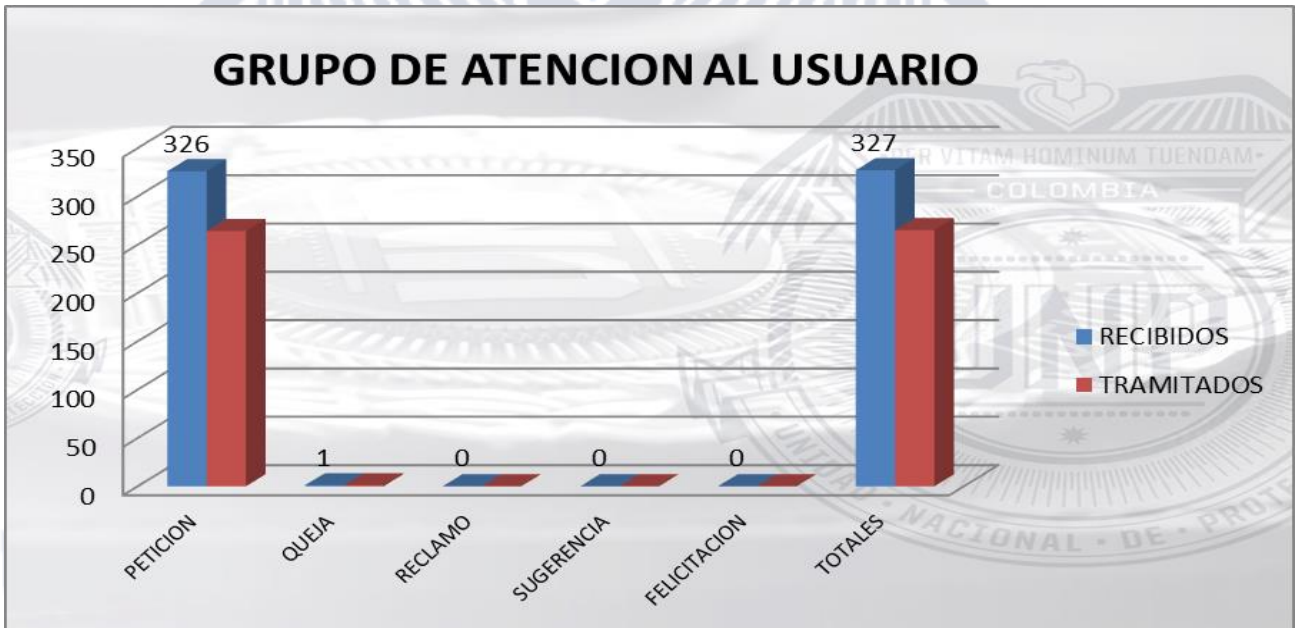
GRUPO DE SUPERVISION Y DESMONTE DE LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN						
JUNIO	SEGUIMIENTO	IDONEIDAD	ROTACIONES	VARIOS	AGENDADOS AL CERREM	TOTALES
RECIBIDOS	44	4	43	3	7	80
TRAMITADOS	30	1	22	1	0	75





	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

3.10 GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

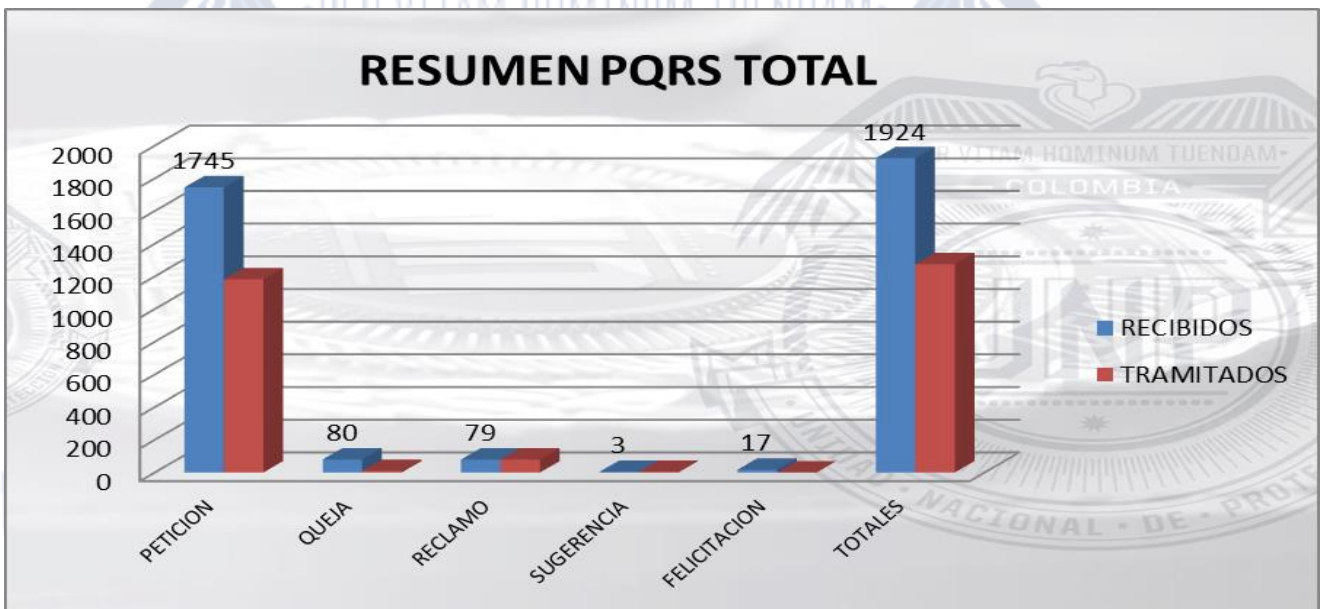
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO						
JUNIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	326	1	0	0	0	327
TRAMITADOS	264	1	0	0	0	265



	INFORME CONSOLIDADO JUNIO 2015	
	GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO	
	UNIDAD NACIONAL DE PROTECCIÓN	

4. RESUMEN PQRS TOTAL

RESUMEN PQRS TOTAL						
MAYO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTALES
RECIBIDOS	1745	80	79	3	17	1924
TRAMITADOS	1182	10	79	3	0	1274



En la matriz del Total de PQRS no fueron incluidas las cifras del Grupo de Supervisión y Desmonte de las Medidas de Protección, por el manejo y el proceso que ellos le dan a las PQRS.

Elaboró: Natalia Medina Pulgarín
 Revisó: María Mercedes Villalobos Tobón.